

La participación de los universitarios en la cultura digital de los servicios de e-orientación.

The participation of university students in the digital culture of e-counseling services.

Juan De Pablos Pons¹, Pilar Colás Bravo¹, Teresa González Ramírez¹, Patricia Villaciervos Moreno¹, Jesús Conde Jiménez^{1,2} y Salvador Reyes de Cózar¹.

¹ Grupo de Investigación, Evaluación y Tecnología Educativa (HUM154). Red Universitaria de Investigación e Innovación Educativa (REUNI+D). Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Sevilla. C/ Pirotecnia s/n .41013 – Sevilla (España). ² Becario del Programa Nacional de Formación del Profesorado Universitario (FPU) del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (España)

E-mail / ORCID ID: jpablos@us.es / 0000-0001-9147-5965; pcolas@us.es / 0000-0003-3000-075X; tgonzale@us.es / 0000-0001-8738-565X; pvillaciervo@us.es / 0000-0001-9812-5060; jconde6@us.es / 0000-0002-4471-5089; sdecozar@gmail.com / 0000-0001-9602-8988

Información del artículo

Recibido 31 de Marzo de 2016. Revisado 7 de Junio de 2016. Aceptado 18 de Junio de 2016.

Palabras clave:

Cultura Digital, Alfabetización Digital, Tecnologías de la Información y de la Comunicación, Educación Superior, Servicios de Apoyo.

Resumen

La Universidad de Sevilla (España) ofrece nuevos servicios online entre los que se encuentran los de apoyo y orientación. El servicio de e-orientación está articulado a través de diferentes portales que recogen la información de las actuaciones de asesoramiento ofertadas, así como proporciona orientación online en muchos de los servicios. El éxito de estos servicios dependerá, en gran medida, del grado de participación del alumnado y del aprovechamiento de estos recursos. Por este motivo, el objetivo de este estudio es conocer el grado de conocimiento, utilización, valoración y expectativas de los estudiantes con respecto a los servicios de orientación online que la institución les ofrece. La población objeto de estudio se compone de 57624 universitarios que corresponde al número de alumnos matriculados en Grados en la Universidad de Sevilla. La muestra final se compone de 413 estudiantes de 68 titulaciones diferentes con un nivel de confianza del 95% y asumiendo un error muestral del 5%. La recogida de datos se ha realizado mediante un cuestionario telemático diseñado ad-hoc. Los datos revelan un desconocimiento profundo por parte de los estudiantes de los servicios de e-orientación que se ofrecen. Este fenómeno genera niveles muy bajos de utilización y valoración, centrándose la mayoría de las interacciones en simples consultas de información. Sin embargo, el alumnado muestra una predisposición favorable hacia la mejora y ampliación de los entornos digitales actuales. Los hallazgos obtenidos podrían considerarse como un indicador del nivel de alfabetización digital que poseen los universitarios.

Abstract

Keywords:

Digital Culture, Digital Literacy, Information and Communication Technologies, Higher Education, Academic Support Services.

The University of Seville (Spain) offers new online services which includes the support and guidance. The e-guidance service is articulated through different sites that offers the information about the counseling and guidance actions, and includes an online form where the students could receive online guidance in many services. The success of these services depends on the participation and the use the students do of these resources. For this reason, the aim of this study is to determine the degree of student knowledge, use, assessment and expectations about online counseling services that the institution offers. The study population consists of 57624 university students corresponding to the number of students enrolled in Degrees at the University of Seville. The final sample consists of 413 students from 68 different degrees with a confidence level of 95% and assuming a sampling error of 5%. Data collection was performed using a telematic questionnaire designed ad-hoc. The analysis reveals that the students have a great misunderstanding level about the online counseling services offered. This creates very low levels of use and valuation, most focused on simple queries about specific information. Despite these results, the students' expectations are very favorable, how shows the students' predisposition in the improvement and expansion of existing digital environments. These findings could be considered like an indicator of the digital literacy level.



1. Introducción

La educación superior española está intentando ajustarse y responder a las exigencias de los tiempos, en los que el avance tecnológico en la sociedad de la información va acompañado de nuevos desafíos. En este sentido, son evidentes los esfuerzos de las universidades por generar una cultura digital que favorezca los nuevos modelos de comunicación e interacción que el ciberespacio requiere. El estudio de las iniciativas de orientación online de la Universidad de Sevilla pone de manifiesto el compromiso que en este sentido está asumiendo la institución, ofreciendo a sus alumnos diferentes servicios y entornos online desde donde se gestiona y proporciona al alumnado toda la información de las actuaciones de asesoramiento ofrecidas y el acceso a la participación online directa en muchas de estas iniciativas de apoyo. En este escenario, resulta necesario comprobar el aprovechamiento, utilidad y valoración que el alumnado universitario realiza de estos recursos ya que, sin la participación y el compromiso de toda la comunidad universitaria en esta cultura digital, dejaría de tener el sentido para el que fue construida.

1.1. La e-Orientación en la Universidad

Hablamos de e-orientación cuando esta se desarrolla y gestiona a través de entornos virtuales de aprendizaje, esta modalidad no es excluyente con otros tipos de orientación como la tutoría académica o la mentorización. Se trata de un componente más en la labor de ayuda al alumnado que ofrece un servicio acorde con los cambios que está experimentando la docencia universitaria y con el extraordinario desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Estos cambios están generando distintas formas de aprendizaje en relación a las nuevas tecnologías y según diferentes expertos entre los que encontramos a Sanz (2005), Rivas y Tormo (2003), Sampson *et al.* (2002), Colinas y del Campo (1998), o Gil (1995), es un hecho también en lo que respecta al campo de la orientación y el asesoramiento, en el cual las TIC han recorrido un largo camino en pocos años, propiciando la aparición y el desarrollo de nuevos instrumentos de ayuda a la labor del asesor y del asesorado.

Son muchos los autores que defienden las grandes ventajas que las TIC representan para la orientación, en esta línea encontramos las aportaciones de Pantoja y Campoy (2001); Álvarez (1995); Marco (1995); Repetto *et al.* (1994); Malik y Repetto (1998) o Rodríguez Espinar (1993). Como muestra de ello, Pantoja y Campoy (2001) afirman que las TIC representan un avance sin precedentes al permitir que la orientación alcance cotas muy altas de efectividad en el futuro personal, familiar, académico o profesional de los alumnos, al mismo tiempo que contribuyen a abrir nuevos horizontes a la orientación y situarla mucho más cerca de la realidad social, refiriéndose a la atención a la diversidad, la multiculturalidad o la adecuación personalizada al futuro vocacional y laboral. De forma complementaria, Montserrat y Gisbert (2006) presentan su visión sobre las aportaciones de las TIC a la tutoría: (a) nuevos retos (acceso a las TIC; confianza en la relación tutorial; frecuencia de comunicación tutorial y responsabilidad en la comunicación); (b) menos límites (sin obstáculos de espacio-tiempo; rotura con obstáculos de acceso al intercambio formal e informal; mayor intercambio de información) y (c) igualdad en el intercambio (rotura con obstáculos de raza, edad, género, jerarquía; menos visibilidad de etiquetas sociales).

Como consecuencia de estas virtudes referenciadas, la intervención orientadora a través de medios tecnológicos en niveles universitarios ha ido adquiriendo un hondo calado a la largo de los años. Esta modalidad la ponen de manifiesto autores como Rodríguez Espinar *et al.* (1993), quienes ven en el uso de los ordenadores una nueva forma de realizar, principalmente, la orientación vocacional y consideran que estos sistemas liberan al orientador de tareas informativas y le dejan más libre para desempeñar

funciones de consulta y asesoramiento. Álvarez (1995), que centra la idea de un modelo tecnológico como complemento de la labor desarrollada por el orientador, que hará revertir procedimientos, estrategias y sistemas más dinámicos, participativos y reflexivos en el tratamiento de la información. Benavent (1999), que incluso considera que, a largo plazo, aparecerán modelos tecnológicos que sustituirán a los modelos básicos al permitir dar respuestas satisfactorias a las necesidades individuales más específicas y desarrollar realidades virtuales. O Bloom (1998), que aboga por un sistema basado en el uso de la web (Internet) como mejor medio para conseguir mejorar la calidad de la orientación. Pese a todas estas reflexiones, analizando la trayectoria de aplicación de la e-orientación universitaria observamos que, incluso en países de larga tradición, los sistemas tecnológicos de orientación más utilizados se configuran como programas informáticos de asesoramiento vocacional (Discover, Choices, Sigi, etc.) más o menos cerrados (Colinas y del Campo, 1998; Sampson y otros, 1997; Sanz, 2005; Seco y Gil, 1996).

En España apenas contamos con tradición en este tema y la experiencia es mínima. Los esfuerzos que se han realizado han sido dispersos y se han centrado mayoritariamente en los niveles educativos de secundaria y bachillerato, en test de orientación vocacional informatizados, en el desarrollo de bases de datos, o en adaptaciones de sistemas anglosajones. Ejemplos de ellos son los programas CESOF, ORIENTA y SAVI-2000 desarrollados en nuestro país. No obstante, hemos encontrado algunas iniciativas que están colaborando a cambiar este panorama, a través del desarrollo de Proyectos de Investigación y de la implementación de Programas de Intervención de Orientación Online en diferentes universidades españolas, como por ejemplo: el Proyecto ORIUN. Orientación Universitaria a través de Internet, subvencionado por el Ministerio de Educación y Cultura en 2003; el Modelo de Orientación Tutorial y Mentoría desarrollado por la UNED, que fue aplicado de forma experimental durante los cursos 2007-08 y 2008-09; y el Proyecto Europeo Stay-In. Orientación del estudiante en la universidad para la inclusión, financiado por el programa Lifelong Learning Programme Erasmus Multilateral Projects y desarrollado entre 2012 y 2014, en el que colabora la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Sevilla. A las experiencias anteriores se suman otras en las que se combina la orientación o mentorización presencial con la utilización de medios tecnológicos, como el Proyecto SIMUS promovido por la Universidad de Sevilla, en el que participaron las universidades de Cádiz, Granada, Murcia y la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Complutense de Madrid; el Proyecto MENTOR, iniciado en 2002-03 en la ETSI de Telecomunicación de la Universidad Politécnica de Madrid, y que actualmente se ha implantado en todos los Centros de la Universidad Politécnica de Madrid, y en otras universidades españolas como la Universidad Complutense de Madrid y la Universidad de las Palmas de Gran Canaria, este proyecto ha sido además el germen de la que ahora es la Red de Mentoría en Entornos Universitarios Españoles que se creó en 2008 y que trata de agrupar las iniciativas de mentoría llevadas a cabo en diferentes universidades españolas.

Para finalizar, señalar que coincidimos con Rivas y Tormo (2003) cuando comentan que previsiblemente estamos ante una nueva era para el asesoramiento informático. Pensamos que el futuro pasa, entre otras cuestiones, por aprovechar el potencial de Internet para y en la orientación y como posibles líneas de investigación y trabajo futuro, cabría:

- Desarrollar mejoras técnicas de las propias herramientas desde el terreno informático, de acuerdo con la filosofía del software libre.
- Desarrollar la aplicación de las TIC en la orientación y el asesoramiento lo que implica la formación de orientadores y asesores en esta área, y, concretamente, en la utilización y aprovechamiento de los instrumentos existentes.
- Desarrollar y hacer realidad la idea del entorno web de trabajo colaborativo y de las comunidades virtuales profesionales.

- Desarrollar líneas de investigación que evalúen la implementación de la tecnología informática en el asesoramiento con el fin de señalar la efectividad de los diferentes programas y herramientas y las mejoras que hacen falta.
- Y, por último, desarrollar el estudio y seguimiento de las herramientas diseñadas y de cómo éstas influyen en la competencia profesional de los orientadores y asesores, en la satisfacción de los usuarios y en la calidad de la educación universitaria.

1.2. Servicios de Orientación Online en la Universidad de Sevilla

En el momento actual se están desarrollando cambios profundos en el EEES (Espacio Europeo de Educación Superior) que están afectando a los modos de entender la orientación, el asesoramiento y la tutorización que la universidad ha de desarrollar con sus estudiantes desde que ingresan hasta que egresan. De ahí que antes de analizar las necesidades, experiencias orientadoras de nuestros estudiantes y las expectativas que tienen con respecto a los servicios de asesoramiento online de los que les gustaría disponer, nos propusimos dar una visión global y actualizada de los servicios de asesoramiento que existen en la Universidad de Sevilla a los que se accede a través de la web y que están pensados para satisfacer las necesidades del estudiante. Sin duda, en este marco de actuación esta cuestión es un indicador de calidad y de distinción de las universidades que los prestan. Para realizar esta revisión nos marcamos dos objetivos principales que fueron, por una parte, conocer las medidas de atención y orientación de que dispone la Universidad de Sevilla. Por otra parte, se valoró en qué medida las webs ofrecían la información apropiada y el acceso a estos servicios online.

Los resultados obtenidos recogen que actualmente, en la Universidad de Sevilla existe un Sistema Integral de Orientación y Tutoría (US-Orienta), apoyado por el II Plan Propio de Docencia (2013-2016) y coordinado desde el recién creado Secretariado de Orientación. Este Sistema está enfocado al estudiante mediante los servicios de: Orientación para la transición a la universidad proveyendo de un sistema integral de información a través de la Web y mediante los Planes de Orientación y Acción Tutorial –POAT.

US ORIENTA aglutina una serie de servicios, todos ellos accesibles a través de Internet, con los que cubren la trayectoria completa del alumnado (antes, durante y después), es decir, desde su acceso a la universidad hasta después de terminar sus estudios, ofreciendo un servicio de orientación e información online completo. Concretamente, los estudiantes de la Universidad de Sevilla pueden acceder a través de la red a:

- CAT-US (Centro de Atención a Estudiantes): donde se ofrece información online sobre la Universidad y los procedimientos disponibles para los estudiantes antes, durante y después de su paso por la Universidad. <http://cat.us.es/>
- TOURS (Transición a la Universidad de Sevilla): que integra y desarrolla acciones de orientación y tutoría para facilitar que el alumnado realice la transición a la Universidad de una manera óptima. A través de Internet, la Universidad informa de todas las actuaciones específicas que contempla este Plan, sus objetivos, destinatarios, contenidos, materiales y calendario de desarrollo. <http://estudiantes.us.es/programa-tours>
- S.I.C. (Servicio de Informática y Comunicaciones): tiene como fin de dar solución a las necesidades de la Comunidad Universitaria en materia tecnológica. El acceso a estos servicios y herramientas se realiza, así mismo, a través de Internet. <https://sic.us.es/>

- BUS (Biblioteca): a través de su Portal Web se pone a disposición una colección compuesta por más de 2 millones de documentos impresos y electrónicos en múltiples formatos. <http://bib.us.es/>
- La Unidad de Atención a Estudiantes con Discapacidad de la US: es el servicio que articula los recursos necesarios para que los y las estudiantes con discapacidad cuenten con las medidas y herramientas precisas, trabajando a partir de sus propias competencias en igualdad de oportunidades. <http://sacu.us.es/sacu-quehacemos-uaed>
- La Inserción Profesional: estos servicios se ofrecen a través de: I. La Unidad Apoyo al Empleo para universitarios con dificultad de inserción laboral del SACU y II. El Secretariado de Prácticas en Empresas y Empleo (SPEE). A estos servicios como a los anteriores se puede acceder a través de Internet: <http://sacu.us.es/sacu-quehacemos-uaeu> y <http://servicio.us.es/spee/>

Para una mejor comprensión global de los resultados obtenidos tras el análisis documental de los servicios de apoyo y asesoramiento Online que ofrece actualmente la Universidad de Sevilla a su alumnado, presentamos una agrupación de los mismos clasificados en torno a diferentes dimensiones (Tabla 1).

Tabla 1. Servicios de Orientación y Asesoramiento de la Universidad de Sevilla.

Admisión y Titulación	Asistente virtual(Conoce la universidad) Pruebas de acceso, preinscripción, matrícula, notas de corte, plan de estudios, calendario académico, horarios, exámenes, tutorías, etc. Convalidación , traslados de expediente y homologación de títulos Formación complementaria (Cursos)
Becas y Ayudas	Al estudio; Internacionales (Erasmus, Convenios internacionales,...); Laborales de instituciones públicas y privadas
Servicios de Biblioteca	Acceso a las colecciones y fondo interno de la US, fondos digitales (e-books y e-revistas) y bases de datos externas. Formación (Curso de Orientación para Estudiantes (COE))
Orientación y Asesoramiento	Pedagógico (Técnicas de estudio, mejora del rendimiento académico,...) Servicios de apoyo al aprendizaje y el estudio (Red wifi, acceso a portátiles, libros electrónicos, aulas de informática, plataforma de enseñanza virtual, secretaria virtual,...) Psicológico (intervención psico-social, prevención de drogas,...) Laboral (Prácticas en empresas, becas para la inserción laboral, bolsas de empleo, emprendimiento, etc.)
Atención a la Discapacidad y otros Colectivos (Embarazadas, deportistas, violencia de género, etc.)	Gestión de las demandas, figura del estudiante colaborador, interprete de lengua de signos Información sobre los recursos existentes Proyecto CONTIGO (Programas estudiante colaborador, capacita2 o somos capaces)
Participación en Órganos de Gobierno	Derechos y deberes (Estatuto del estudiante y Reglamento general) Participación en Claustro Universitario, CADUS o delegaciones de alumnos Oficina del voluntariado Universitario, mentoría y estudiante interno.

Cuestiones sociales y personales	Idiomas (intercambio lingüístico, oferta de idiomas, certificaciones,...) Recursos de aprendizaje en abierto (OpenCourseWare y RODAS) Bolsa de alojamiento y vivienda y comedores Educación para la salud Apoyo y Asesoramiento: legal y jurídico, a cuestiones económicas, a cuestiones familiares Asociaciones universitarias y Club de antiguos alumnos US Ocio, tiempo libre y actividades culturales (CICUS y SADUS) Comunicación institucional (BOUS y BINUS) y por Facebook y Twitter
---	---

2. Metodología

Para el establecimiento de los objetivos del estudio nos planteamos en primer lugar dar respuesta a los siguientes interrogantes: ¿Qué necesidades de orientación presentan los alumnos de la Universidad de Sevilla a lo largo de su trayectoria académica? ¿Existen actualmente en la Universidad de Sevilla mecanismos de orientación suficientes y adecuados a las necesidades reales de los alumnos? ¿Cuáles de estos servicios de orientación son accesibles para los alumnos de forma online? ¿Conocen y utilizan los estudiantes los sistemas de e-orientación disponibles en la Universidad de Sevilla? ¿Cómo valora el alumnado asesorado las iniciativas de e-orientación que conocen?

Los objetivos de investigación que atenderán tanto a la descripción de los datos, como a la interpretación de estos, se concretan de la siguiente manera:

- Identificar las necesidades de orientación y asesoramiento del alumnado de la Universidad de Sevilla a lo largo de su trayectoria académica.
- Analizar la participación del alumnado en los sistemas de orientación online que ofrece la institución.
- Describir el conocimiento, utilización y valoración que el alumnado universitario realiza de los servicios de e-orientación de los que disponen.
- Conocer las expectativas de los estudiantes respecto a la necesidad de mejorar la orientación online de la Universidad de Sevilla.

Este estudio adopta un diseño descriptivo tipo encuesta haciendo uso de procedimientos cuantitativos para el análisis de la participación y compromiso del alumnado universitario con los servicios de asesoramiento online que ofrece la Universidad de Sevilla. El diseño elegido nos permite conocer las necesidades, usos, valoraciones y expectativas de los estudiantes con respecto a la e-orientación. El alumnado de la Universidad de Sevilla es la población objeto de estudio, ya que ellos son los usuarios potenciales de los servicios de e-orientación. La muestra participante asciende a un total de 413 estudiantes, la Tabla 2 resume sus características.

Tabla 2. Características del Alumnado Participante en el Estudio

Variabes	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Mujer	223	54%
	Hombre	188	45,5%
Edad	17 a 22 años	204	49,4%
	23 a 26 años	127	30,8%
	27 a 30 años	56	13,6%
	Más de 30 años	26	6,3%

Variables	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Estudiantes Extranjeros	Sí	26	6,3%
	No	378	91,5%
Tiempo que llevan estudiando	Hasta un año	60	14,5%
	1-2 años	82	19,9%
	2-3 años	86	20,8%
	Más de 3 años	185	44,8%
Han estudiado en otra universidad	Sí	54	13,1%
	No	355	86,0%
Nivel de estudios	Grado o equivalente	309	74,8%
	Máster o equivalente	55	13,3%
	Doctorado o equivalente	14	3,4%
	Otro	35	8,5%
Modalidad Formativa	Presencial	330	79,9%
	No presencial	18	4,4%
	Ambos	56	13,6%

Tenemos una muestra bastante equilibrada respecto al género de los encuestados, ya que el 54% eran mujeres y un 45,5% hombres. Casi la mitad de los estudiantes, tenían edades comprendidas entre los 17 y 22 años y un 30,8% tenían entre 23 y 26 años. Por tanto, podemos decir que la muestra era eminentemente joven. Encontramos, por otro lado, que un 6,3% de la muestra eran alumnos extranjeros. Respecto al tiempo que los alumnos encuestados llevaban estudiando, el 44,8% señalaron la opción de más de 3 años; rozando el 20% encontramos a estudiantes de 2 a 3 años y de 1 a 2 años. Además el 86% indicaron que No habían estudiado en otra universidad anteriormente. En el momento en que realizaron la encuesta, el 74% cursaban grado o equivalente. Muy por detrás en número tenemos los que realizaban un máster universitario o estudios de doctorado. Estas titulaciones casi el 80% de la muestra las cursaban de forma presencial. Para terminar esta descripción, queremos indicar que han participado en el estudio alumnado de 68 titulaciones diferentes, entre grados, másteres, doctorados y licenciaturas en proceso de extinción. Nuestro objetivo era poder abarcar a una amplia representación de la oferta académica de la Universidad de Sevilla y podemos considerar que este objetivo fue alcanzado.

Como instrumento y procedimiento de recogida y análisis de datos se utiliza la técnica de encuesta, concretamente se diseña ad hoc un Cuestionario que fue administrado a los estudiantes de forma telemática. Con él indagamos en las opiniones de los estudiantes sobre los problemas que tienen durante sus estudios, sus experiencias con los servicios de e-orientación y asesoramiento online y sus puntos de vista sobre las iniciativas que en el futuro deberían ser mejoradas en las universidades. El instrumento con preguntas abiertas, de opción múltiple y escalas de tipo Likert, incluye cuatro bloques de contenido diferentes: (1) Datos de Identificación; (2) Necesidades de Asesoramiento Experimentadas; (3) Experiencia con los Servicios de E-Orientación para Estudiantes y (4) Posibilidades de Mejora de los Servicios de E-Orientación de tu Universidad. Los datos se analizaron mediante técnicas estadísticas descriptivas y representaciones gráficas haciendo uso de medios informáticos y programas de análisis específicos, entre los que destacamos el software científico SPSS v.22, que permitieron realizar los procedimientos más adecuados en cada caso.

3. Resultados

3.1. Necesidades de Asesoramiento de los Alumnos de la Universidad de Sevilla

Para conocer concretamente cuáles eran los tipos de necesidades o áreas de asesoramiento y orientación donde los estudiantes universitarios requerían más apoyo les pedimos a los encuestados que señalaran si habían tenido o no, alguno de los problemas que se les mostraban listados en el cuestionario. Esta clasificación de problemáticas se elaboró a partir de un análisis documental previamente realizado.

Vemos en los resultados que, de entre los problemas mostrados, los más padecidos por el alumnado han sido los Relacionados con los estudios (horarios, exámenes, etc.); los Problemas de orientación; y las Dificultades económicas. El 20% de los estudiantes encuestados han confesado haber tenido problemas en estas categorías. A estas le siguen cuestiones relativas a las Salidas profesionales (18,1%), al Entorno Familiar (12,3%) y al Alojamiento (8,5%). En mayor o menor medida todas las áreas posibles de demanda han registrado datos positivos, lo que implica que a todos estos problemas hay que intentar darles respuesta desde la institución universitaria.

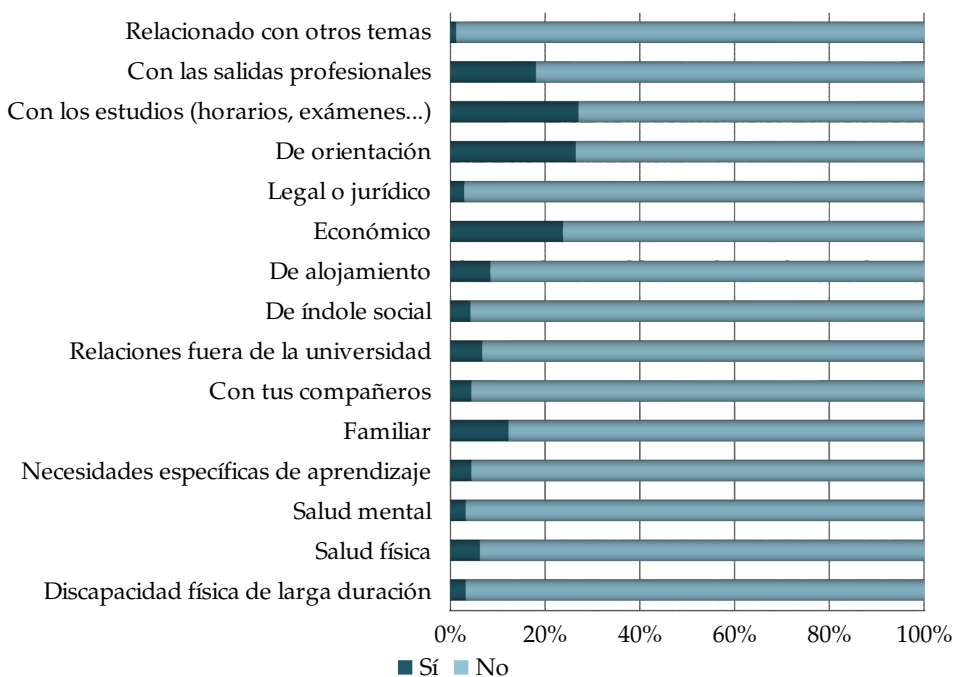


Gráfico 1. Problemas concretos experimentados por los encuestados

Para indagar en los apoyos recibidos, les preguntamos a los estudiantes que, en caso de haber receptado alguna ayuda, qué persona o servicio se la proporcionó. Les facilitamos un listado de posibilidades para que nos indicaran de quién o de qué partía el asesoramiento.

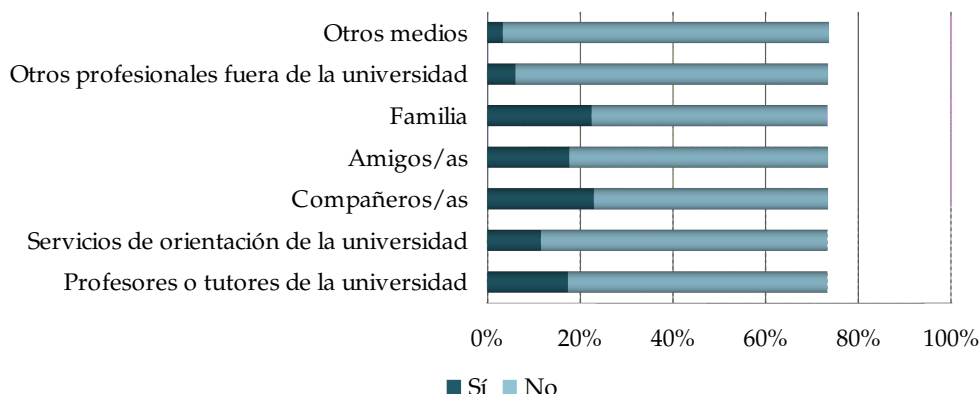


Gráfico 2. Asesores de los estudiantes

Es muy curioso, a la vez que decepcionante para la institución universitaria comprobar cómo, para buscar ayuda, los estudiantes recurren en mayor medida a sus Compañeros, a los que le siguen su propia Familia y su Grupo de amigos. Esta situación, en la que tan solo un 11,6% de los estudiantes con alguna dificultad afirman haber recibido ayuda por parte de los Servicios de Orientación de la Universidad, es cuanto menos, lamentable, ya que nos consta, y así se expuso en los apartados anteriores de este artículo, que la Universidad de Sevilla cuenta con herramientas para atender todas estas demandas y que todos estos servicios son accesible de forma online conformando la oferta de e-orientación institucional. Por tanto, el problema debemos buscarlo en la insuficiencia de estos, en la falta de información y difusión hacia los alumnos, o en el difícil acceso a los mismos para la comunidad universitaria.

3.2. Participación en los Servicios de Orientación Online de los Estudiantes de la Universidad de Sevilla

La primera pregunta que quisimos resolver fue si los estudiantes conocían la existencia de los servicios de e-orientación que ofrece la Universidad de Sevilla. La gran mayoría de los estudiantes desconoce si en su universidad se ofrecen o no servicios de orientación online, el 56,1% de los encuestados manifiestan su ignorancia sobre este asunto abiertamente. Pero quizá es aún más alarmante el caso de alumnos que afirman que No existen estos servicios, que son 8,5% de la muestra. Estos y los anteriores suman un 64,6% de universitarios que no acudirá, ni se beneficiará de estas ayudas cuando se encuentren en dificultades. Para el 35,4% de los encuestados que declararon conocer la existencia de los servicios de e-orientación se formuló la siguiente cuestión, en la que debían seleccionar, entre una clasificación presentada, los servicios concretos que su universidad ofrecía.

De los resultados podemos deducir que, aunque el desconocimiento general de los servicios de e-orientación de la Universidad de Sevilla es manifiesto, los más conocidos son, en este orden: (1) Los servicios de información sobre el plan de estudios, cursos, exámenes, etc. (2) Los servicios de información sobre el funcionamiento y la ubicación de los servicios. (3) Los servicios de información y asesoramiento sobre asignaturas y cursos. Todos ellos tienen un denominador común, son meramente informativos.

A los anteriores les siguen los servicios de apoyo a problemas de estudio y apoyo a la orientación profesional, reconocidos ambos por un 25% de los estudiantes encuestados. El resto de los servicios mostrados los conocen menos del 15% de los estudiantes, destacando negativamente por su omisión los servicios de apoyo a problemáticas familiares; apoyo a cuestiones sociales; apoyo a cuestiones jurídicas; y apoyo a cuestiones de salud mental. Estas áreas de asesoramiento llevan asociadas problemáticas de

mayor calado para el estudiante, requieren en todos los casos una ayuda profesional y podrían derivar en situaciones de abandono o exclusión si no se abordan de forma adecuada.

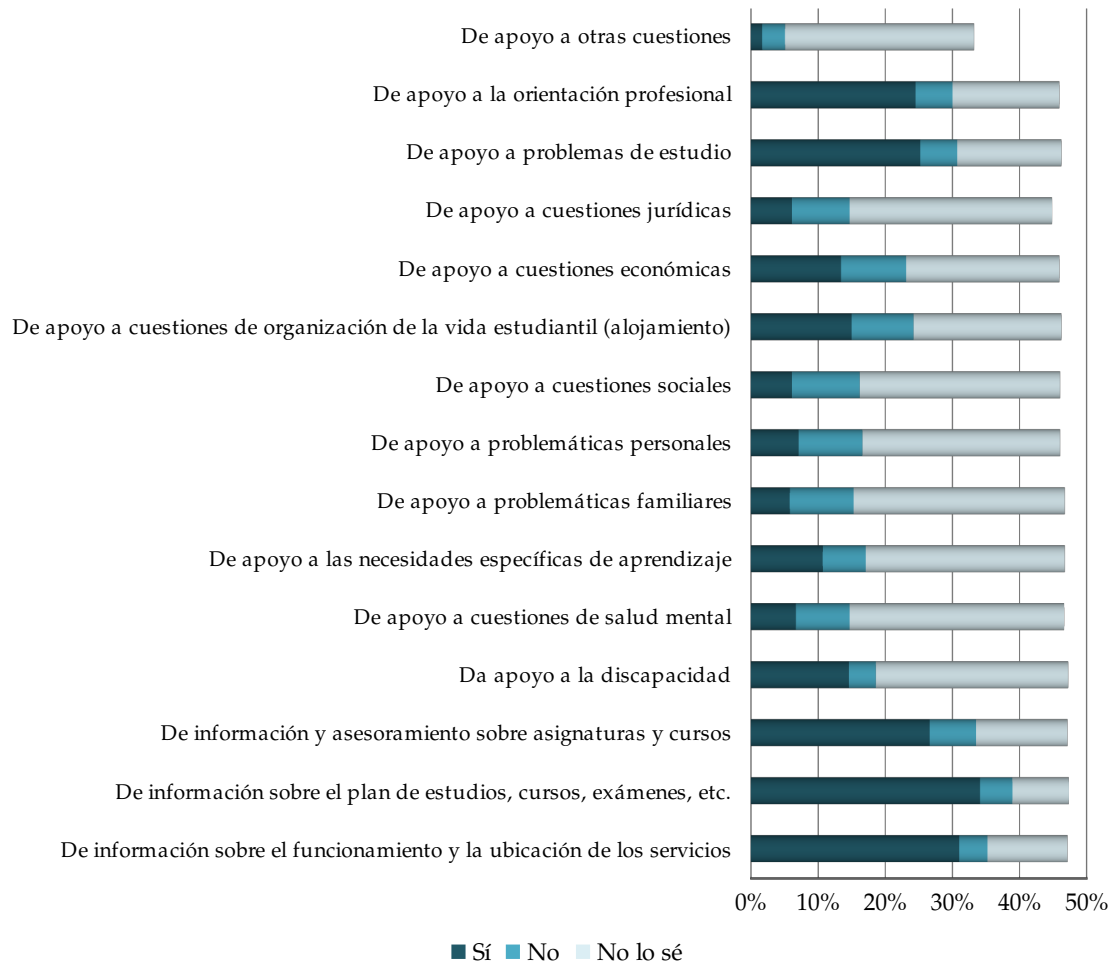


Gráfico 3. Conocimiento de los servicios de e-orientación que se ofrecen en la universidad

Respecto a estos mismos servicios de e-orientación, les preguntamos a los alumnos que habían afirmado conocerlos, con qué frecuencia los habían utilizado y, en su caso, qué calificación les darían. La escala de valoración propuesta en el cuestionario para estimar la frecuencia de uso de los servicios de apoyo online fue: Nunca, A veces y A menudo. Y, en el caso de la valoración los encuestados debían elegir entre: Muy Pobre, Pobre, Normal, Bueno y Muy Bueno. Lo primero que nos llama la atención es el porcentaje tan alto de alumnos que no han contestado a esta pregunta porque declararon previamente su desconocimiento sobre estos recursos ofrecidos por la universidad. De aquellos que sí han contestado a esta cuestión y, por tanto, afirmaron conocerlos, la mayoría nunca los ha utilizado y, en los pocos casos en que han recurrido a ellos, lo hicieron de manera ocasional, con una frecuencia muy baja (Gráfico 4).

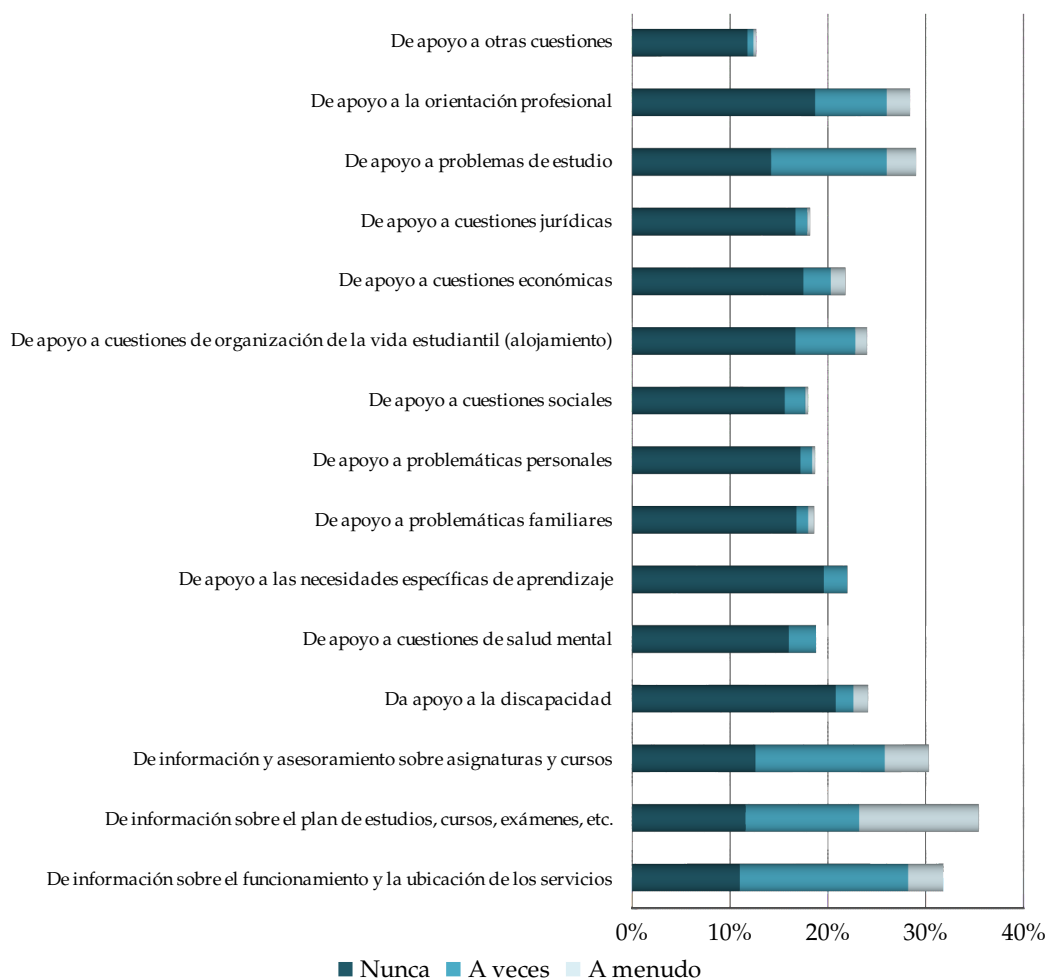


Gráfico 4. Frecuencia de utilización de los servicios de la universidad

Los servicios más utilizados con bastante diferencia, resultaron ser los de información sobre el plan de estudios, cursos, exámenes, etcétera; los de información sobre el funcionamiento y la ubicación de los servicios y los de información y asesoramiento sobre asignaturas y cursos. De nuevo recursos únicamente de consulta directa.

Pasando ahora a comprobar los resultados de las valoraciones realizadas, observamos que, como es tónica habitual, el porcentaje de alumnos que responde a esta pregunta y califica estos servicios es muy bajo. En esta ocasión, a los encuestados que no conocían los recursos de asesoramiento universitario se les unen aquellos que, aun sabiendo de su existencia, nunca los han utilizado. Por tanto, la mayoría de los servicios son valorados únicamente por menos del 15% de la muestra. No obstante, analizaremos la opinión de este reducido grupo de alumnos respecto al servicio utilizado.

Aunque el alumnado no mantiene una opinión unánime respecto a la actuación de los servicios de e-orientación universitarios, los mejor valorados son nuevamente los servicios de: Información sobre el plan de estudios, cursos, exámenes, etc.; Información sobre el funcionamiento y la ubicación de los servicios; e Información y asesoramiento sobre asignaturas y cursos. Un segundo grupo aventajado lo conforman los servicios de apoyo a Problemas de Estudio y los de Orientación Profesional. Estos

resultados son consecuencia directa del mayor conocimiento de los mismos confirmado por los estudiantes y, por ende, la mayor frecuencia de utilización declarada.

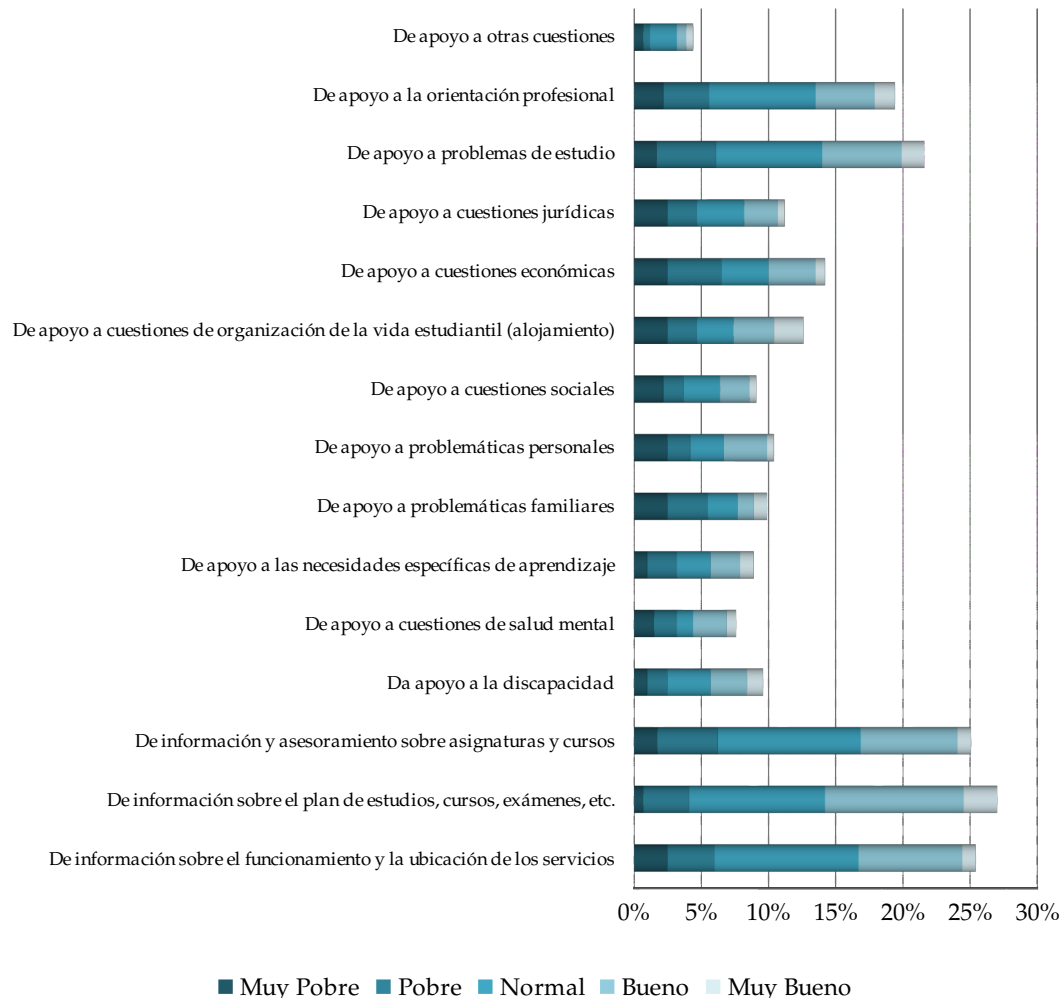


Gráfico 5. Calificación de los Servicios de E-Orientación de la Universidad

Una vez comprobada la necesidad de asesoramiento de los estudiantes y la precariedad en los recursos a los que poder acudir, ya sea por insuficiencia o por desconocimiento de los mismos, nos interesó indagar en la opinión de los estudiantes sobre qué servicios de orientación consideraban más urgente mejorar y si encontraban plausible la posibilidad de incorporar en su Universidad iniciativas nuevas al respecto.

3.3. Servicios de e-Orientación deseables en la Universidad

Para dar respuesta a este objetivo analítico se formularon las siguientes cuestiones: ¿Crees que los servicios de e-orientación a los estudiantes se podrían mejorar? y ¿Te gustaría tener en tu universidad una guía sobre los servicios de orientación y asesoramiento online? Para ambas preguntas los encuestados responden mayormente «sí». El 65,5% considera que los servicios de e-orientación a los estudiantes se podrían mejorar, y el 75,8% desearía tener en su universidad una guía sobre los servicios

de orientación y asesoramiento online. Aunque encontramos algunos alumnos que no se posicionan tajantemente al respecto, el porcentaje que se muestra en desacuerdo con estas cuestiones en mínimo, no llegando a suponer un 10% de la muestra en ninguno de los casos. Parece evidente, por tanto, que los estudiantes reclaman más y mejores prácticas de asesoramiento.

4. Conclusiones

Los hallazgos obtenidos en este estudio han detectado un desconocimiento profundo de los estudiantes acerca de los servicios de e-orientación ofrecidos por la Universidad de Sevilla, que se traduce en una baja utilización de estos servicios. Este dato contrasta con las necesidades de orientación que demandan los alumnos encuestados, donde se han obtenidos puntuaciones positivas para casi todas las áreas consultadas. Estos datos se ven reforzados, además, por el tipo de uso que los alumnos hacen de los servicios de orientación. Los hallazgos revelan que estos usos son principalmente de tipo informativo o a modo de consulta sobre temas relacionados con el devenir de las asignaturas como horarios, exámenes, etc. Aunque es cierto que los alumnos han manifestado este tipo de necesidades como prioritaria, no podemos ignorar que existen otras de carácter personal o psicológico que no están siendo atendidas y que también son demandadas por los estudiantes (problemas familiares, económicos, salidas profesionales, etc.).

Tal como se ha comentado a lo largo de este artículo, muchos, si no todos, de estos servicios demandados por la comunidad de estudiantes están siendo ofrecidos actualmente por la Universidad. Esta brecha existente entre la oferta de servicios de orientación y el aprovechamiento que los universitarios hacen de los mismos puede prestarse a una doble interpretación. De un lado, y poniendo el foco en los estudiantes, podemos ofrecer una interpretación cultural. Los resultados demuestran que cuando los estudiantes se encuentran con problemas siguen acudiendo a compañeros, amigos o familiares como principales figuras de orientación. Esto pone de relieve la importancia de la interacción o la cercanía a la hora de crear vínculos o círculos de confianza. Por otro lado, y centrándonos en la institución, podríamos hacer una lectura crítica de los datos y realizar una interpretación organizativa. Si bien es cierto que las instituciones son cada vez más sensibles a las demandas y necesidades de los estudiantes, no basta con crear los servicios de orientación y apoyo, sino que hay que dar un paso hacia adelante y hacer llegar estos servicios a todos los universitarios. La falta de información o conocimiento mostrada por los alumnos denota una falta de comunicación institución-estudiante que no solo no está permitiendo atender a los estudiantes, con las consecuencias que eso conlleva (desmotivación, abandono, etc.), sino que, además, se están desaprovechando recursos muy valiosos a distintos niveles (humanos, económicos, temporales, etc.). Por tanto, consideramos que es necesario que la Universidad genere canales de comunicación sólidos, que le permita hacer llegar la información de sus servicios a todos los miembros de la comunidad de universitarios y contribuya a generar vínculos de confianza entre estudiante e institución, lo que desemboque, a medio o corto plazo, en la creación de una cultura universitaria de orientación robusta, eficaz y eficiente, sensible a las necesidades individuales y generadora de climas positivos.

5. Referencias

- Álvarez, M. (1995). *Orientación profesional*. Barcelona: Cedecs.
- Benavent, J. A. (1999). La Orientación Psicopedagógica en el umbral del siglo XXI: una mirada al futuro. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 10 (17), 53-62.
- Bloom, J. W. (1998). The ethical practice of Web Counseling. *British Journal of Guidance & Counselling*, 26(1), 53-59.

- Buendía, L., Salmerón, H., López, R. González, D., Ortiz, L., Biosca, E. y López, J. (2003). *Informe final del Programa Interactivo de Orientación Universitaria a través de Internet (ORIUN). Programa de Estudios y Análisis de la Dirección General de Universidades*. Resolución de 27 de enero de 2003 de la Secretaría de Estado de Educación y Universidades.
- Colinas, I. y Del Campo, M.E. (1998). Programas informatizados para el desarrollo vocacional. *Actas del XV congreso de la AIOEP*, 25-32.
- Gil, J.M. (1995). Sistemas informáticos utilizados en el asesoramiento y la información vocacional. *Revista galega de psicopedagogía*, 10-11(7), 397-407.
- Malik, B., & Repetto, E. (1998). Nuevas tecnologías aplicadas a la orientación. En R. Bisquerra (Ed.), *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica* (pp. 363-376). Barcelona: Ciss Praxis.
- Marco, R. (1995). La tecnología informática en el asesoramiento vocacional. En F. Rivas (ed.), *Manual de asesoramiento y orientación vocacional* (pp. 383-417). Madrid: Síntesis.
- Montserrat, S. y Gisbert, M. (2006). *E-tutoría. Desarrollo y gestión de la tutoría académica en el marco del EEES*. La educación en entornos virtuales: calidad y efectividad en el e-learning (EDUTEC). Tarragona.
- Pantoja, A. y Campoy, T.J. (2001). Un modelo tecnológico de orientación universitaria. En L. M. Villar (coord.), *La universidad, evaluación educativa e innovación curricular* (pp. 95-128). Sevilla: Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad de Sevilla.
- Repetto, E. et al. (1994). *Orientación educativa e intervención psicopedagógica*. Madrid: UNED.
- Rivas, F. y Tormo, M. J. (2003). Tecnología informática en los sistemas de asesoramiento vocacional: desarrollos y tendencias. En F. Rivas, *Asesoramiento vocacional. Teoría, práctica e instrumentación* (pp. 495-527). Barcelona: Ariel.
- Rodríguez, S. y otros (1993). *Teoría y práctica de la orientación educativa*. Barcelona: PPU.
- Sampson, J. P.; Kolodinsky, R. y Greeno, B. (1997). Counseling on the Information Highway: future possibilities and potential problems. *Journal of Counseling and Development*, 75, 203-212.
- Sampson, JR J.P., Lumsden, J. A., y Carr, D. L. (2001). Computer-Assisted Career Assessment. En J. Kapes y E. Whitfield (eds.), *A counselor's guide to career assessment instruments* (4ª ed.) (pp. 47-63). Alexandria, VA: National Career Development Association.
- Sánchez, C. (2009). Red de Mentoría en entornos universitarios: encuadre y objetivos. *Revista Mentoring & Coaching*, 2, 11-25.
- Sánchez, C., Almendra, A., Jiménez, F. J., Melcón, M. J. y Macías, J. (2009). Proyecto Mentor en la Universidad Politécnica de Madrid: un sistema de mentoría para la acogida y orientación de alumnos de nuevo ingreso. *Sistemas, Cibernética e Informática*. 6(1), 64-71.
- Sánchez, M., Manzano, N., Martín, A., Oliveros, L., Rísquez, A. y Suárez, M. (2009). Desarrollo de un Sistema de Orientación Tutorial en la UNED: Primeros resultados del programa de mentoría. *Revista Mentoring & Coaching*, 2, 39-55.
- Sanz, J. (2005). *Nuevas Tecnologías Aplicadas al Asesoramiento Vocacional. Diseño de Software y Servicios de Apoyo Telemático*. Tesis doctoral. Universitat Jaume I, Castellón, España. Recuperado a partir de <http://www.tesisenxarxa.net/TDX0129107131542>
- Seco, J. y Gil, J.M. (1996). El uso de la informática en el asesoramiento vocacional. *Psicología Educativa*, 2(1), 9-33.
- Vidal, J., Díez, G. y Vieira, M. (2002). Oferta de los servicios de orientación en las universidades españolas. *Revista de Investigación Educativa*, 20(2), 431-448.
- Villaciervos, P. (2016). *Diseño, experimentación y evaluación de un proyecto de e-orientación destinado a la inclusión de estudiantes universitarios* (Tesis Doctoral). Universidad de Sevilla, Sevilla, España.